表 8

以提供協助／作出澄清的方式終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	建議採取／已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未有定論的個案	申訴專員就推行全面的改善措施提出建議
入境事務處	52	10 (19%)	40 (77%)	2 (4%)	5
九廣鐵路公司	9	1 (11%)	8 (89%)		1
土木工程拓展署	5		5 (100%)		
土地註冊處	1		1 (100%)		
水務署	68	18 (26.5%)	49 (72%)	1 (1.5%)	10
司法機構政務長	12	1 (8%)	11 (92%)		
市區重建局	1		1 (100%)		
平等機會委員會	5		5 (100%)		
民政事務總署	47	9 (19%)	37 (79%)	1 (2%)	7
民航處	2		2 (100%)		
立法會秘書處	2		2 (100%)		
地政總署	94	27 (29%)	66 (70%)	1 (1%)	24
行政長官辦公室總務室	1	1 (100%)			
並無註明	5		5 (100%)		
房屋署	192	20 (10%)	169 (88%)	3 (2%)	6
法律援助署	23	1 (4.4%)	21 (91.2%)	1 (4.4%)	
知識產權署	3		3 (100%)		
社會福利署	63	7 (11%)	56 (89%)		5
屋宇署	132	35 (26%)	96 (73%)	1 (1%)	32
建築署	3		3 (100%)		
律政司	2		2 (100%)		
政府化驗所	1		1 (100%)		
政府物流服務署	1		1 (100%)		
政府產業署	1		1 (100%)		
政府新聞處	2	1 (50%)	1 (50%)		
政府總部					
- 工商及科技局	1	1 (100%)			1
- 公務員事務局	1		1 (100%)		
- 民政事務局	3		3 (100%)		1
- 房屋及規劃地政局	2		2 (100%)		
- 保安局	2	1 (50%)	1 (50%)		
- 政制事務局	1	1 (100%)			
- 政務司司長辦公室	12	5 (42%)	7 (58%)		3
- 財經事務及庫務局	1		1 (100%)		
- 教育局	8	2 (25%)	6 (75%)		2
- 教育統籌局	12	5 (42%)	7 (58%)		5
- 勞工及福利局	1		1 (100%)		
- 發展局	1		1 (100%)		
- 環境運輸及工務局	1		1 (100%)		
- 衞生福利及食物局	5	1 (20%)	4 (80%)		1
食物環境衞生署	186	56 (30%)	130 (70%)		63
香港考試及評核局	13	8 (62%)	5 (38%)		14

表 8
以提供協助╱作出澄清的方式終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	建議採取╱已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未有定論的個案	申訴專員就推行全面的改善措施提出建議
香港房屋協會	8		7 (87.5%)	1 (12.5%)	
香港房屋委員會	4		4 (100%)		
香港金融管理局	2		2 (100%)		
香港海關	9	1 (11%)	8 (89%)		2
香港警務處	1		1 (100%)		
個人資料私隱專員公署	4		4 (100%)		
差餉物業估價署	5		5 (100%)		1
庫務署	1		1 (100%)		
消防處	11	2 (18%)	9 (82%)		2
海事處	5		5 (100%)		
破產管理署	12	4 (33%)	8 (67%)		3
康樂及文化事務署	49	14 (29%)	35 (71%)		10
強制性公積金計劃管理局	11	2 (18%)	9 (82%)		2
規劃署	12	2 (17%)	10 (83%)		2
勞工處	22	1 (5%)	21 (95%)		1
渠務署	7		7 (100%)		
稅務局	23	5 (22%)	18 (78%)		
郵政署	26	12 (46%)	14 (54%)		5
廉政公署	1		1 (100%)		
路政署	17	5 (29%)	12 (71%)		6
運輸署	66	8 (12%)	56 (85%)	2 (3%)	4
電訊管理局	8	1 (12.5%)	7 (87.5%)		2
漁農自然護理署	22	4 (18%)	18 (82%)		4
審計署	1	1 (100%)			
影視及娛樂事務管理處	339	334 (99%)	5 (1%)		
學生資助辦事處	13	2 (15%)	11 (85%)		1
機場管理局	3		3 (100%)		
機電工程署	6	1 (17%)	5 (83%)		
選舉事務處	5	2 (40%)	3 (60%)		
衞生署	27	7 (26%)	20 (74%)		1
環境保護署	24	5 (21%)	19 (79%)		3
職業訓練局	1	1 (100%)			1
醫院管理局	69	12 (17%)	53 (77%)	4 (6%)	7
醫療輔助隊	1		1 (100%)		
懲教署	53	3 (6%)	50 (94%)		
證券及期貨事務監察委員會	12		12 (100%)		
合計	**1,857**	**640**	**1,200**	**17**	**237**

註 1.《申訴專員條例》附表 1 所列，但本年度內本署沒有以提供協助╱作出澄清的方式終結有關他們的投訴個案的機構，並無列入表 8 內。